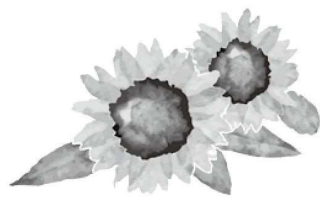


苦情事例に学ぶ⁷⁵

企画旅行の目的地・入場観光地が、想定外の事態で観光できない!

監修：弁護士 三浦雅生



企画旅行の見学場所に組み込んでいたのに、急遽行けなくなる事態が発生する。今年、「テレビ映像」でも取り上げられたニュースと、その後の対応方針について、約款の根拠とともに考えてみましょう。

〔事例1〕パリ・ノートルダム大聖堂の火災焼失

尖塔が焼け落ちる映像は、カトリック信者の方でなくとも大きなショックを受けました。直後のパリの市内観光はどういう判断になったのでしょうか。

企画旅行で組み込んでいるパリ観光の訪問箇所は、各社ツアーの目的や顧客層により、まちまちです。もともと、募集広告に、ノートルダム大聖堂見学を記載していない場合は、問題になりませんが、内部象が焼失してしまったので、見る事ができません。

標準旅行業約款・募集型企画旅行の部の第16条（旅行者の解除権）2で、「旅行者は、次に掲げる場

合において、前項の規定にかかわらず、旅行開始前に取消料を支払うことなく募集型企画旅行契約を解除することができる。（1）当社によって契約内容が変更されたとき。ただし、その変更が別表第2上欄に掲げるものその他の重要なものであるときに限り、別表第2を見ること、（2）契約書面に記載した入場する観光地又は観光施設（レストランを含みます。）その他の旅行の目的地の変更」とあります。

この条文箇所を根拠に、入場する観光地（神聖な祈りの場所である大聖堂に「観光地」の項目を適用するのは本意ではありませんが）の変更は、旅行者が取消料なしで契約解除できる対象となります。（大聖堂の外観のみ見学予定だったツアーの場合は、「入場する観光地」ではなかったため、対象とはなりません。パリ市内にはたくさんのお見どころがあり、さらにフランス周遊なら、旅行全体の観光の中で占める大聖堂の見学不可の影響はわずかと考える向きもあるかもしれませんが、各観光地の期待度・重要度は人それぞれで、個別に聞き取りをして判断すべきものでない以上、約款の規定に従って、となります。

では、参加される旅行者に対して変更補償金を支払う義務は生ずるのでしょうか？第29条（旅程保証）では変更補償金を支払う場合の例外に、「次の各号に掲げる変更を除きます」として「（1）イ 天災地変」を冒頭に挙げています。自然現象によってもたらされる災害である天災の中に、明らかに人災とはいえない、予測不可能な「火災」も含まれると解釈していいでしょう。

〔事例2〕豪雨による土砂災害で

一部通行止め区間発生した屋久島

豪雨により、縄文杉に向かう県道が寸断し、登山客314名が孤立したニュースがありました。滝

のように水が流れる中、警察消防・自衛隊の連携によって救助される映像と無事全員救助の報道に、胸をなでおろした方も多かったと思います。さて、その後も通行止めが続いた5月下旬から復旧までの間、屋久島企画旅行はどうなったのでしょうか？

通行止めの影響を受けた観光地には、登山目的地である縄文杉のほか、観光コースでも訪れる紀元杉・ヤクスギランドが該当しました。紀元杉は車窓から見る事ができる屋久杉で「入場」観光には当たりませんが、ヤクスギランドは有料入場施設（自然休養林）。出発前の企画旅行参加者には、代替観光地の提示と入場できない入場料の返金を書面で事前案内、参加しない場合は取消料不要との解除権を付与することが必要となりました。（出発間際は場合は、電話連絡と当日書面配布でも可）

ヤクスギランドを見学予定に含んでいなかった観光コースでは、事前案内も解除権付与も不要です。しかし、ニュースを見て心配した申込者からの問い合わせの殺到は予想されるので、可能な範囲で、最新の現地情報を提供するのが望ましいでしょう。

なお、縄文杉登山コースは、本来、登山口から往復9～10時間程度（個人差グループ差大きい）の歩行時間のところ、通行止めの影響を回避するため、プラズ1時間半の歩きが追加で必要になったようです。これは、「重要な変更」でしょうか？議論の分かれるところかもしれませんが、体力的に自信がない参加者には、これも参加判断にかかわる「重要な変更」といえるため、安全面も考慮し、トラブル防止の観点から、出発前に情報提供して、解除権の対象と考えたのは正しい判断だと思います。

観光地の状況は時々刻々変わりますので、常に情報収集を怠らないこと、会社として対応方針が決定したら正確な情報伝達とともに速やかに申込者に案内することが大事です。（鈴木）